

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Кафедра общей психологии и конфликтологии.

**РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У СОТРУДНИКОВ
МЧС**

Направление «37.03.01 – Психология»

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой Л.А. Максимова
« ____ » _____ 2019 г.

Исполнитель:
Дарьина Елена Юрьевна
обучающийся БИ-51z группы

Научный руководитель:
Е.С. Иванова – кандидат псих.
наук, доцент кафедры общей
психологии и конфликтологии

Екатеринбург 2019

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	2
1.1 История развития теории эмоционального интеллекта.....	6
1.2 Формирование и развитие теории эмоционального интеллекта.	12
1.4 Д. Гоулман.	17
1.4 Вывод по первой главе.	23
ГЛАВА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ИЗУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ РАБОТНИКОВ МЧС.	24
2.1 Понятие профессионально важных качеств (ПВК) в психологии работников МЧС.	24
2.2 Особенности профессиональной деятельности работников МЧС.	28
2.3 Психологические требования к сотруднику МЧС.	32
2.4 Психологические требования к сотруднику МЧС.	35
2.5 Вывод по второй главе.....	39
3.1 Подбор психодиагностического инструментария и проведение психодиагностического обследования.	41
3.2 План проект формирующих воздействий (или рекомендаций).....	44
«Развития эмоционального интеллекта в тренинговой группе».	44
3.3 Протоколы эмпирических данных и графическое оформление результатов исследования.	45
3.3 Выводы по третьей главе.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	52
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	56
ПРИЛОЖЕНИЕ	59
А) ПЛАН – ПРОЕКТ.....	59
Б) Определение уровня Эмоционального Интеллекта Методика Н.Холла.	64
В) Опросник ЭмИн Д.Люсина.	66

ВВЕДЕНИЕ

В нашем активно меняющемся мире, ученые предполагают, залог жизненного успеха далеко не IQ, а в так называемом EQ «эмоциональная компетентность». Другими словами уровень эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект - это способность анализировать и управлять эмоциональными порывами. Назвать эмоцию, это базовая степень и вторая ее выразить. Очень много людей не могут правильно справиться со своими эмоциями, как правило, подавляя их. Вследствие этого человек, копивший в себе эмоциональное напряжение, может потерять аппетит, сон, его могут охватить чувство дискомфорта, тревоги, от этого человек впадает в стресс, переживает. Все это очень сильно влияет на его психическое здоровье - его психический статус. Из-за того что эмоции не высвобождены, а особенно это касается эмоций негативных, можно нанести себе вред.

На сегодняшний день развитие науки, а так же выхода в свет новых, высокоточных технологий, каждый день увеличивается угроза аварий, катастроф. В связи с чем особенную актуальность обретает отбор ресурсных экспертов, участвующих в ликвидации результатов чрезвычайных ситуаций, а собственно – специалистов пожарно-спасательных служб.

Абсолютно во всем мире специальность пожарного-спасателя является одной из наиболее опасных. В том числе и небольшое возгорание имеет возможность преподнести опасный подарок, к примеру, экстренное задымление или возгорание торговых площадей. Рискуя собственным здоровьем, пожарные спасают массу людей. И конечно ее можно назвать наиболее опасной. Такой род деятельности в сверх экстремальных ситуациях несет колоссальную ответственности за себя и других людей . От сотрудника МЧС службы требуется в сложившейся обстановке принять наиболее правильное и продуктивное решение, при этом оставаться в адекватном состоянии. Отличная результативность высококлассной работы пожарно –

спасательной службы находиться в прямой зависимости от знаний, навыков приобретённых впоследствии деятельности и так же можно обозначить важным, генетическую обусловленность сотрудника.

Актуальность проблемы: Как ее обосновывают сами исследователи: «Сегодня актуальность проблемы в большой степени обусловлена недостаточной разработанностью концепции эмоционального интеллекта в России.» [6].

На сегодняшний день почти нет эмпирических исследований, с целью изучения эмоциональной компетенции. В школьной программе эмоциональным навыкам внимание почти не уделяется. А эмоциональный интеллект напрямую влияет на контроль своих эмоций. Что в свою очередь может спровоцировать различного рода проекции.

Для наилучшего результата в профессиональных достижениях и продуктивность действий сотрудников МЧС возникает потребность диагностике эмоциональную сферу личности пожарно-спасательной службы МЧС с целью выявления сторон эмоциональной направленности, которые нуждаются в развитии или коррекции.

Целью нашего эмпирического исследования стало: Выявление возможности развития эмоционального интеллекта набором упражнений когнитивного подхода. Когнитивно-поведенческие направление в психологическом консультировании могут восприниматься как лечебно-профилактические средства консультировании, которые являются когнитивными средствами самовоздействия. Когнитивный подход вначале направлен на снятие симптома включая проблемное поведение и логические искажения но конечной целью является устранение систематических предубеждений в мышлении.

Объект исследования: Особенности эмоциональной сферы личности.

Предмет исследования: Особенности эмоционального интеллекта сотрудников МЧС.

Гипотеза: Уровень эмоционального интеллекта сотрудников МЧС можно повысить путем набором упражнений когнитивного подхода.

С учетом цели и гипотезы исследования, в рамках курсовой работы предполагается обозначить решение следующих задач:

- 1) Провести анализ специальной психологической, научной литературы по проблеме исследования.
- 2) Составить план организации психологического исследования.
- 3) Апробировать программу психокоррекционных воздействий.
- 4) Повторное тестирование всех участников.
- 5) Сравнение результатов первичного и вторичного тестирования.

Теоретико-методологическую базу составили:

- Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо. Эмоциональный интеллект.
- Дэниел Гоулман. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить чем IQ.

Методологическую основу исследования составили:

- Опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.
- Опросник эмоционального интеллекта «ЭмИн» (Д.В.Люсин)

Критерием выбора респондентов: Выборка респондентов из 30 человек сотрудников МЧС. В нашей работе мы рассматривали результаты двух опросников по 30 человек, полученные при проведении исследования по каждому респонденту. Была сформирована из генеральной совокупности на основе критерий репрезентативности (наименьшие показатели по основному признаку) экспериментальная группа, включающая 14 человек. С этой группой было проведено 6 консультативных встреч. Встречи проходили на протяжении 3 недель, два раза в неделю по 1,5–2 часа, в формате группового

консультирования. Участники, не вошедшие в экспериментальную группу, образовали контрольную группу.

Статистический анализ полученных результатов начального и повторного тестирования дает нам основание оценить, насколько эффективен метод когнитивно-поведенческие терапии в консультативном процессе, с точки зрения развития эмоционального интеллекта. Оценка проводилась с помощью Т- критерия Вилкоксона, так как у нас 2 связанные выборки и нам необходимо оценка сдвигов в уровне исследуемого признака.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИЗУЧЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА.

1.1 История развития теории эмоционального интеллекта.

История развития вопроса эмоциональной компетенции насчитывает не одно столетие. Разобидь можно условно на некоторое количество ключевых шагов, и отметить факторы, значимые с целью осознания понятия и постижения концепции эмоционального интеллекта.

Начнем с античности, еще философы этого периода рассуждали над темой единения разума и чувственного познания. Аристотель, связывая эмоции и познание, указывал, что «самый процесс познания независимо от внешних практических побуждений, с которыми он, может быть, и не быть связан, самое исследование теоретической истины составляют источник очень сильных эмоций». [1].

В эпоху проблема определения места чувств и разума имело существенное в положение в научных трактатах философских наук. В данный период первенствовали 2 направленности - эмпиризм, где чувственный опыт выступал единственным источником познания. И рационализм, выдвигающий на первый план логическое основание науки и признающий разум источником познания и критерием его истинности. Ключевые старания иррационалистов уже в те времена были ориентированы на выработку эмоционально-нравственных установок, что стало ориентирами для лиц в межличностных взаимоотношениях.

XIX - начало XX вв. Иррациональные понимания набирают силу и в следующие столетия. Представители философии жизни (Г.Зиммель, А.Бергесон, В.Дильтей) описывают действительность путем эксперимента одной жизни, опыт не рождается без переживания. И воспринимают жизненный опыт, словно иррациональный и не сводящийся к разуму. [28].

Теория Социального интеллекта: XX в. Проблема соответствия рационального и иррационального в интеллектуальной деятельности. В XX в. умственная работа не стала менее важной. Теория Социального интеллекта - умственные способности, сделалась существенной посылкой и базисом с целью развития концепции психологического разума.

В 1937 г. Неувядаемая слава Роберта Торндайка, осознавая увеличивающую важность межличностного общения и выделяя его значимость, а так же понимания высокой роли общения для руководящего состава, набирающих силу в то время, впервые написал о «социальном интеллекте» с целью обозначения «дальновидности в межличностных отношениях». Социальный интеллект он представлял как совокупности ментальных способностей, сопряженных с социальными ролями способствующих успешности межличностного взаимодействия. Концепции Социального интеллекта в последующем приобрела развитие в работах Г.Оллпорта, Дж. Гилфорда, и Г. Айзенка.

Тогда же Г. Оллпорт, продолжая мысль Р.Торндайка, связал социальный ум со способностью высказывать резвые, практически автоматические суждения о людях, предсказывать более возможные реакции человека. Социальный ум, как считают Г. Оллпорта - «особенный «социальный дар», который обеспечивает гладкость в отношениях с людьми, продуктом, которого является социальное приспособление, но не глубина осознания». Г. Айзенк придерживался схожего представления, полагая, что «социальный ум проявляется в использовании IQ для социальной адаптации».

Тремя десятилетиями позднее, в 1967, Дж. Гилфорд стал разглядывать социальный ум как систему умственных возможностей, не зависящих от интеллекта и связанных, сначала, со знанием поведенческих реакций. Данная способность полагает он включает:

- знание частей поведения - способность выделять из контекста вербальные и невербальные поведенческие реакции;
- знание классов поведения - способность распознать общие характеристики в потоке экспрессивной либо ситуативной информации о поведении;
- знание отношений поведения - способность осознавать отношения;
- знание систем поведения - способность осознавать логику развития целостных ситуаций сотрудничества людей, смысл их поведения в этих ситуациях;
- знание изменения поведения - способность осознавать изменение значения схожего поведения (вербального и невербального) в различных ситуационных контекстах;
- знание итогов поведения - способность предугадать результаты поведения, отталкиваясь от имеющейся информации.

В итоге, теория социального ума ставит в центр внимания ментальную способность к резвой и высококачественной приспособленностью через продуктивную социальную коммуникацию, что должно послужить положительным фактором в процессе социализации и становления в обществе во всех сферах.

Теория множественного интеллекта. В 1983 году Говард Гарднер, основываясь на теории социального ума, в первый раз написал о множественном интеллекте, модель которого включает 7 главных форм интеллекта. В их числе, вместе с классическим вербальным и логико-математическим, находятся и пространственный (способность принимать пространственные характеристики, преобразовывать существующие образы и решать мыслительные задачи, пользуясь визуально-пространственными представлениями). Музыкальный (способность принимать музыкальные образы и выражать их), телесно-кинестетический либо моторный интеллект

(умение обладать своим телом), межличностный (способность к правильному осознанию настроения людей, выбору верной тактики коммуникации) и внутриличностный (рефлексия собственных эмоций и переживаний).

В соответствии с представлениям Г. Гарднера, множественный интеллект включает широкий круг возможностей. Внутриличностный интеллект, к примеру, трактуется им как «доступ к своей чувственной жизни, к своим эмоциям и чувствам: способность одновременно различать чувства, называть их, переводить в символические коды и применять в качестве средств для осознания и управления своим поведением». Схожий самоконтроль стремительно захватил опятам собственного практического внедрения и нашел свою реализацию в системе управления. Множественный интеллект, со своей стороны, включает способность следить за чувствами остальных и применять эти познания для прогнозирования их поведения, что имеет немаловажное значение во всех сферах общественного. Эти возможности имеют прямое отношение к предстоящим разработкам понятия ЭИ. Один из качеств личного интеллекта также связан с эмоциями и чрезвычайно близок к тому, что потом Дж. Мейер, П. Сэловей и Д. Карузо назовут эмоциональным интеллектом.

Стоит отметить, что теория Г.Гарднера получила развитие, основываясь на статьях Дэвида Векслера об умственных и интеллектуальных элементах. Который еще в 1940 разглядывал ум как структурное образование и поделил интеллектуальные возможности на вербальные и невербальные. Главная его мысль состояла в том, что у субъекта может первенствовать либо та, либо другая группа возможностей. А также, изучение понятия «самоактуализации», введенного в 50-х годах представителем гуманистической психологии А. Маслоу, породил бесчисленные исследования личности, которые объединяют когнитивные и аффективные составляющие.

Делая упор на уже имеющиеся данные, Гарднер представил, что внутриличностный и межличностный интеллект настолько имеет большое значение для положительного результата деятельности личности в социуме, как и умственный интеллект IQ, который измеряется при помощи IQ-тестов. В особенности это касается тех сфер, которые соединены с неизменным общением и характеризуются завышенной ответственностью, что характерно для населения, вовлеченных в управленческую деятельность. Разумеется, что высоко развитый умственный интеллект, который подразумевает продуктивность в коммуникационных действиях, имеет самую важную роль как в обыденной жизни, так и в профессиональной работе.

Итак, становление представлений о соотношении чувств и разума, прошло долгое развитие в рамках разных течений социальных, психических и философских наук. Совершенно не обращая внимания на различные научные позиции, постоянно признавалось наличие трудных, опосредованных отношений между чувствами и разумом. Многолетние споры по данному вопросу привели к представлениям о необходимости объединения эмоции и разума и классификации их воздействия на поведение человека, на индивидуальных коммуникационных действиях, значимость которых постоянно признавалась учеными. Только в 20 в. наработанные познания вылились в теорию социального интеллекта, признававшие значимость единения разума и чувств, которые играют решающую роль к окружающим условиям и в межличностной коммуникации. Исследования личности в области психологии, которые объединяют когнитивные и аффективные составляющие, способствовали развитию теории, а представление об интеллекте, как о структурном образовании стали предпосылкой предстоящего развития теории множественный интеллект. Г. Гарднер, подчеркнул, что счастливой и много развитой личности нужно владеть многочисленным, множественным интеллектом, который включает широкий круг возможностей. Выделенная создателем в межличностном

интеллекте способность следить за чувствами остальных и применять эти познания для прогнозирования их поведения, была, безусловно признана одной из важных составляющих личности управляющего.

1.2 Формирование и развитие теории эмоционального интеллекта.

В случаи правильного составления научной базы потребность и живой интерес современности к эмоциональному интеллекту возник под влияние основных факторов.

Первое, это использование тестов EQ не могли в полной мере передать весь спектр психологической возможности человека, а также влияние на оценку успешной профессионально деятельности, в карьерном росте, и в контексте адаптации. Что касаясь IQ, то важность его была доказана, а также выявлено что он может обеспечить от 1 до 15% успеха в деятельности. Эти знания и способствовало срочному поиску путей решения вновь открытым вопросам.

Работа управленцев стала интересовать научное сообщество, главная задача в первую очередь принадлежит продуктивному общению с социумом, а не в профессионализме и высококлассным умениям, как это могли предполагать ранее.

Второе, выражались стремления к поиску альтернативных знаний к социокультурным условиям. Антагонистические оценка интеллекта и эмоций пришли в тупиковое положение, что в соответствии потребовало новых решений в вопросах их соотношения.

1.3 Понятие эмоциональный интеллект.

Если задастся вопросом происхождения слова «эмоция», то оно имеет латинское происхождение и звучит как «*motere*», глагол обозначающий «приводить в движение», определяя вектор направленности вовне: «отодвигать, удалять» и указывающий на то, эмоция, по сути свое несет в себе смысл стремления к движению или действию. Аргументы, приводимые критиками в отношении эмоционального интеллекта с целью пояснения своей позиции, формулируется последующим методом.

В - первых, они видят такое утверждение феномена совершенно не точным, предлагая ему определенное число других утверждений, по их мнению интеллект это скорее метафора, которая способна ввести в заблуждение, для более точного выражения в феноменологическом смысле следует, использовать семантически более уместное слово «компетентность».

Во - вторых, интеллект так же необходимо предопределять равно как способность, эмоции же нельзя связывать со способностями.

В - третьих, в сущности, после представления эмоции подменялись интеллектом в представлении об эмоциональном интеллекте. А если быть буквальнее, в ряде случаев могут рождаться вопросы: можно ли считать термин «эмоциональный интеллект» настолько уж последовательным и логичным. Так, если обращается к традиционной западной - европейской работе ученых, эмоции представляются как вмешательство, разрушительным образом воздействующее на умственную активность, что не должно стоять вопроса по контролю над ними. Еще в I в. до н.э. Публиус Сирус высказывал глубокие мысли о том, что

Через какое то время К.Юнг дал определение эмоциям как сильному беспокойству, обхватывающему индивида полностью и целиком. Не зрелая

эмоциональная регулировка, по мнению основателей психоаналитического подхода, обрисовывая феноменологию чувств, считали, что они образуются спонтанно. Чувства в их интерпретации предполагают безусловный феномен, с абсолютной утратой умственного контроля и не несущее в себе пользы действий из-за нарушения понимания себя.

Что касается нашей психологии, понятие эмоционального интеллекта, все, чем ограничиваются специалисты по психологии, признанием этого понятия. Отечественные основатели психологии эмоциональный интеллект воспринимают равно как элемент мыслительного движения и никак иначе. Вернее лишь, сопряжение со смысловой неоднозначностью определения, это и влекло за собой следующими с этого места трудностями понятиями эмоционального интеллекта.

Зарубежные же школы выгодно контрастировали на фоне наших отечественных, там же эмоция рассматривалась как отдельный фронт знаний. Специалисты по психологии, принадлежащие к данной направленности, рассматривают эмоциональную реакцию человека, отличающейся организованностью, которая как грамотный приспособленец упорядочивает реакцию фокусируя когнитивную деятельность

Если дословно, то эмоция в переводе на русский с латинского это глагол «двигаться». Например, Р.У. Липер [22] допустил, что эмоции динамические подкрепления эмоциональным процессам, доказывая тем самым эти условия.

Эмоции можно так же воспринимать как необходимое орудие в процессе взаимодействием тела и разума и конечно же она находится в постоянном движении и изменении. Как пример можно привести следующее, вы пребываете в приподнятом настроении, то чувства позитивны, однако как только вас что то же огорчило – они меняются на отрицательные.

Подытожу сведения об определении, можно обозначить, что индивиды с большим уровнем форсированности эмоционального интеллекта может овладеть возможностями пониманий своих чувств, к чувствам других людей,

а кроме того к управлению эмоциональной сферой, что тоже приводит к более высокой адаптивности и результативность в общении. [19].

Взаимосвязи с поведением персоны и взаимодействием с реальностью, в различие абстрактного и конкретного интеллекта, отображают закономерности внешней среды. Итоговый результат эмоционального интеллекта — признание выводов на базе отображения и осмысления эмоций, что представлены дифференцированной оценкой событий, обладающий индивидуальным замыслом.[22]. И конечно невозможно признать тот факт, что эмоции лежат в основе всех саморегулирующих процессов.

Ученые в течении многочисленных лет чьи цели были решения задач направленные на решение особенностей психологической культуры человека, предполагали , что эмоциональный интеллект ликвидирует место всеобщего понятия о себя и оценки других людей. Он предполагает фокусировку интереса чисто в постижении и применении своих и психологических состояний и эмоций окружающих с целью решения задач и регуляции поведения.

Так даже в Библии, и в Книге Притчей, мы находим примеры эмоциональной мудрости человечества:

«У глупого тотчас же выскажется гнев его, а благоразумный скрывает оскорбления».[1].

«Иной пустослов уязвляет как мечом, а язык мудрых врачует».[1].

«Кроткий ответ отвращает гнев, а оскорбительное слово возбуждает».[1].

«Долготерпеливый лучше храброго, а владеющий собой лучше завоевателя города».[1].

Экклезиаист учит: «Сетование лучше смеха; потому что при печали лица сердце делается лучше».[1].

Открытость человека собственным чувствам и эмоциям работают в саженом тандеме взаимодействий интеллекта, чувств и эмоций. Так, по мнению и современных философов и мыслители древности потребность в изучении и формирования представлений об эмоциональной компетенции диктует понятия собственных переживаний и чувственности. В доказательство наших слов приведем модель подобное актуальное в целях темы нашего изучения утверждение Ошо: «Чтобы интеллект преобразовать в разум, абсолютно необходимо открыть сначала свое сердце... Разум - это интеллект, настроенный в лад с вашим сердцем».[1].

Эмоция являются таким методом, который с поддержкой взаимодействия организма и интеллекта, постоянно меняться. Таким образом, чувства стают положительными, когда мы самореализованы и продуктивны, в случае если нет - они «перемещаются» в противоположную сторону, что делает их негативными.

1.4 Д. Гоулман.

Работы Даниэля Гоулмана в широком распространении и в том числе и России привлекло, неподдельный интерес к «Эмоциональному интеллекту», который выгнал явление эмоциональной компетентности за границу научного изучения. Популяризовал данный объект, и в первый раз произвел акцент на тот вклад, что концепция «Эмоционального интеллекта» имеет возможность использоваться в качестве неотъемлемой составляющей в построении бизнеса и организационной культуры фирм и т.д.

Дэниэля Гоулмана обучался на психологическом факультете Гарвардского института, именно это время стало отправной точкой в его научном изучении эмоциональных проявлений человека. Впоследствии работа с Дэвидом МакКлеландом, который в 1973 г. был в среди тех ученых, которые изучают эмоции, и, передавая информацию о том, как можно стать удачным в жизни и карьере, очень повлияла на практические интересы Д. Гоулмана.

В 1995 Д. Гоулман публикует свои научные труды в книге «Эмоциональный интеллект». В ней подробным образом Дэниэль рассказывает о таком понятии как эмоционального интеллекта и выход эмоций за рамки личностных чувств и переживаний, и позволил углубленно изучать подход к действующему способу в управлении возможно и как следствие, карьерный рост, и повышение доходов, при этом, как и улавлению жизни. Эмоциональная сфера человека привлекала все большее внимание, поэтому как человек и его жизни а так же реализация в профессиональной сфере имеет огромное значение.

В суждениях Д. Гоулману эмоциональный интеллект это есть «способность человека истолковывать свои эмоции и эмоции окружающих с

тем, чтоб применять полученную данные в целях выполнения собственных задач».ⁱ

В книге описывается позиция эмоционального интеллекта с позиции социального научения, а также познание потенциального склада руководителя. Д. Гоулман строил свои гипотезы на ранних представлениях Сэловея и Мэйера, но добавил к выделенным ими элементам ещё три, а конкретно, интерес, напористость и харизматичность. Тем самым он соединил математическое моделирование мышления, которые входили в модель Сэловея и Мэйера, с личностными чертами, образовав так именуемую смешанную модель. Определенная структура эмоционального интеллекта, по Д. Гоулману, включает набор разнокачественных и даже разнонаправленных параметров:

- идентификация и называние эмоциональных состояний, понимание взаимосвязей между эмоциями, мышлением и действием;
- управление эмоциональными состояниями - контроль эмоций и замена нежелательных эмоциональных состояний адекватными;
- способность входить в эмоциональные состояния, способствующие достижению успеха;
- способность читать эмоции других людей, быть чувствительным к ним и управлять эмоциями других;
- способность вступать в удовлетворяющие межличностные отношения с другими людьми и поддерживать их. [14].

Как видим структура изучения эмоционального интеллекта Д. Гоулмана упорядочена, например, распознавание своих чувств и влечет за собой последующую возможность управлять ими. Так же, и одним из качеств управления чувствами, является способность давать результативность в отчете о своих собственных эмоциональных состояниях, приводящие к достижению и реализации целей. Эти три возможности, обращённые к

пониманию людей, являются детерминантом: настраивать контактное общение и поддерживают отличные отношения в собственном микроокружении.

В последующем структура эмоционального интеллекта дорабатывалась Д. Гоулман. На сегодняшний день структура имеет включения в себя 2-х групп способностей, которые в свою очередь состоят из 2-х компонентов. Личностные способности, в которые входит самосознание и самоконтроль.

Самосознание:

- эмоциональное самосознание: изучение собственных чувств, понимание их действия и внедрение интуиции при принятии решений;
- четкая самооценка: познание собственных сильных сторон и пределов возможностей;
- уверенность внутри себя: чувство своего плюса и адекватная оценка собственной даровитости;
- самомотивация; напористое желание соответствовать высочайшим внутренним эталонам;

Самоконтроль:

- обуздание чувств: умение держать под контролем разрушительные эмоции и импульсы;
- открытость: проявление честности и прямоты; адаптивность: способность подстраиваться под меняющиеся происшествия;
- воля к победе: упрямое продвижение к поставленной задаче;
- инициативность: готовность к активным действиям и умение не упускать возможности;
- оптимизм: умение положительно смотреть на вещи. [14].

Социальные способности, которые состоят из социальной чуткости (Гоулман дает этому понятию характеристику, например эмпатии) и фактически социальных способностей.

Социальная чуткость:

- сопереживание: способность ощущать и осознавать позицию другого человека и умение проявлять участливое отношение к его трудностям;
- деловая информированность: осознание текущих событий и верное их проецирование на организационную политику и иерархию ответственности;
- предупредительность: способность признавать и удовлетворять необходимости подчиненных и клиентов;

Социальные способности:

- одушевление: умение вести за собой;
- воздействие: владение стратегией убеждения;
- наставничество: эффективное участие в самосовершенствовании служащих, поощрение развития их возможностей при помощи отзывов и наставлений;
- предприимчивость: способность инициировать изменения и улучшать способы управления;
- миротворчество: умение разрешить конфликты, разрешать противоречия и достигать согласия;
- взаимодействие: контактность в отношении коллег и умение трудиться в команде;
- корпоративность и поддержку сети соц. связей. [14].

Контроль над своими эмоциями и их управление определится тем, насколько развиты самосознание и самоконтроль у индивида. Для того чтобы налаживать социальные контакты, управлять своим поведением необходимо отражать нашу способность распознавать эмоции. По средствам

вербальной коммуникации, мы даем сигнал в виде негласного сообщения, информацию о собственном психическом состоянии. Такая способность индивида дает ему возможность, правильно оценивать окружающую обстановку и способствует нормальному реагированию субъекта на окружающую действительность, а так же принятие грамотных решений. Как считает Дрогобыцкий А. И, схожее общение по эмоциональным восприятиям позволяет принимать сторонние напряжение напрямую, не пропуская их через стереотипное суждение социума, предрассудков и личных представлений, что имеет необыкновенную значимость.

В числе структурных компонентов эмоциональный интеллект, которые выделяются Гоулманом, можно найти чувственные возможности, да и волевые качества, свойства самосознания, социальные умения и способности. Говоря об управленческой работе когнитивной составляющей, отводит второстепенная роль. И отдает большее предпочтение личностными чертами. Эмоции считает автор, владеют большей силой при принятии решений в экстремальной ситуации и подчиняют под себя мыслительную деятельность. Для стабилизации ситуации необходимо дождаться поступления сигнала в корковые отделы мозга, ведь скорость передачи информации значительно длиннее, чем до лимбической системы и миндалевидного тела.

Бесспорной и признанной заслугой Гоулмана является стимуляция социума к саморазвитию. А также направлению изучения комплексных личных свойств, которые способствуют достижения апогеев в тех либо других сферах работы. Автор в первый раз вывел свою теорию эмоциональный интеллект на уровень изучения, наглядно показал, как она, быть может, полезна в управленческих структурах.

Д.Гоулманом был разработан тест ECI, замеряющий IQ управляющих. В данное время продолжается разработка и проверка надежности и

валидности этого теста. Пока нет результатов размещенных данных возможности использования опросника в научных работах.

1.4 Вывод по первой главе.

В нашей современности проблема понимания своих собственных эмоций и адекватное их выражение, стоит достаточно остро. Если брать период последнего времени можно заметить тенденцию как бы обезличивание общества и лишение эмоций человека. Это и касается детского воспитания, которое, к сожалению, базируется на использовании разного рода компьютеризированной техники. Убивая тем самым в детях с раннего возраста способность сопереживать и разделять эмоции с другими.

Люди, обладающие креативными задатками и способностью не следовать обычному порядку, понимают свои эмоции и эмоции остальных людей, различают их и применяют как сведения функционировании мышления через действия.

Эмоциональный интеллект не имеет в себя совместные представления об оценке прочих. Он фокусирует внимание на знании и использовании своих и чужих эмоциональных переживаний, внутриличностный аспект и чувств окружающих, межличностный либо социальный аспект, для урегулирования вопросов и регуляции поведения.

ГЛАВА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ИЗУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ РАБОТНИКОВ МЧС.

2.1 Понятие профессионально важных качеств (ПВК) в психологии работников МЧС.

Профессионально важные качества (ПВК) - успешное овладение профессией может быть рассмотрена в этом контексте как успешное усвоение должностных обязанностей с помощью особенностей личности и психических действий, а кроме того физиологическими свойствами, соответствующие условиям человеку любой или установленной специальности.

По мнению Шадрикова В.Д, узловым формированием психологической системы деятельности является профессионально важные качества, через которые преломляются внешние воздействия и требования деятельности, выступающие в роли внутренних условий.

Согласно Е.П. Ермолаевой, «ПВК – психологический потенциал для формирования знаний, умений навыков; знания, умения и навыки – необходимое условие и ресурс для формирования профессиональной компетентности». [15].

Согласно суждению А.К. Маркова, в функции ПВК имеют все шансы представлять как непосредственно психические и личностные, так и биологические качества субъекта — соматические, морфологические, нейродинамические и др. [25].

Ю.В. Котелова оценивает представление «профессионально важных признаков» и делает отличное предложение причислить к ним психические особенности: сенсорной, мыслительной, моторной деятельности. А кроме того характерные черты интереса, мышления, памяти, эмоционально-волевой области и отличительные черты личности. [17].

Для решения профессиональных задач необходимы определенный набор качеств предложенных Е.С. Шелепова (ПВК) т.е. то что необходимо человеку для своевременных решений задач. Диапазон этих свойств растягивается от задатков до профессиональных познаний, которые появляются в процессе профессионального обучения и самоподготовки. Также учитывается индивидуальности личности к ним можно отнести мотивацию, характер, направленность. Еще можно включить в это понятие психофизиологические индивидуальности, индивидуальности психологических действий. [15].

М. А. Дмитриева и А.А. Крылов вводят понятие «профессионально - принципиальные характеристики», к которым относят следующие: персонально-типологические (личный стиль работе), сенсорные и перцептивные (индивидуальности чувства и восприятия), аттенционные (характеристики внимания), психомоторные, мнемические (характеристики памяти), имажитивные (характеристики воображения), мыслительные, волевые характеристики и умственные умения. [15].

Научное сообщество считает что, ПВК представляют собой объединение психофизиологические и психические образования, которые в процессе определенной профессиональной работы формируются в особые возможности.

Формирование (ПВК) исходит из последующих посылок:

1) у человека уже есть определенные качества, и при освоении профессий происходит их перестройка в соответствии с особенностями данной профессиональной деятельности;

2) общая логика такой перестройки деятельности:

а) перенастройка качеств в соответствии с профессиональной деятельностью;

б) появление и развитие новых качеств и способностей;

в) формирование индивидуального стиля деятельности, что как бы «венчает» развитие профессионала. [16].

Определение Карпова А. В звучит таким образом: - «Мастерски принципиальные качества (ПВК) – это личные характеристики субъекта работе, которые нужны и достаточны для ее реализации на нормативно данном уровне и которые значимо и положительно коррелируют, однако бы с одним (либо несколькими) ее главными действенными параметрами – качеством, продуктивностью, надежностью». [15].

Так же специалисты уделяют свое внимание структуре ПВК как главный аспект, который обеспечивает формирование профессиональной пригодности субъекта. Например, Е.А. Климов выделяет «5 главных слагаемых системы профессиональных ценностей»:

1. Гражданские качества – идейный моральный облик человека как члена коллектива, общества;
2. Отношение к труду, профессии, интересы и склонности к данной области деятельности;
3. Дееспособность, которая образуется качествами, важными во многих и разных видах деятельности (широта ума, его глубина, гибкость и др.);
4. Единичные, частные, специальные способности. Это такие личные качества, которые важны для данной работы, профессии или для относительно узкого их круга;
5. Навыки, привычки, знания, опыт. [15].

При всем этом автор акцентирует на то, что «при определенном анализе профессиональной пригодности этого человека и при соответственном воспитании следует держать в голове, что профессиональные ценные качества в каждом случае и образуют систему». [7].

Если рассматривать позицию психологов то можно заметить, не столько важно какая деятельность человека продуктивна в системе ПВК. Она предоставляет собой набор личных параметров необходимых для той или

иной профессиональной работы. Этот имптомоконплекс начинает формироваться в процессе овладения человеком необходимых знаний в реализации профессионального наущения, и содержат внутри себя специальные подсистемы ПВК, которые обеспечивают реализация еще одного шага в профессиональной работе формирование направленности «мотив–цель», планирование работе, переработка текущей инфы, концептуальная модель, принятие решения, действия, проверка итогов, корректировка действий.

2.2 Особенности профессиональной деятельности работников МЧС.

По данным статистик в год происходит огромное количество пожаров, при которых погибают люди в 20% из 100%, так же более 60% получают ожоги и повреждения различной степенью тяжести. Ущерб от пожаров ежегодно двадцать три и более миллионов. Пожарная спасательная служба МЧС России регулярно участвует во спасении и предотвращении все различных чрезвычайных происшествий, спасая при этом людей.

Деятельность пожарников – спасателей включает в себя мероприятия направленные на ликвидацию ситуаций связанных с пожаротушением, с наводнениями, с природными катастрофами и иными неожиданными злополучными вариантами, также занимаются ликвидацией последствий случаев. Спасательная работа диктует условия доверительного взаимодействия - неверное решение либо поведение может поставить под угрозу здоровье, жизнь либо имущество самого спасателя, либо же здоровье, жизнь либо имущество остальных людей.

В современных критериях профессиональных компетенций труд пожарных стал, безусловно, технически сложнее в исполнении и опаснее, в связи с применением разных прогрессивных средств, вооружения и специальных техник. Работа пожарных неотъемлемо связана со значительными физическим и нервно-психологическим напряжениями. Эти происшествия содействуют лишь развитию усталости, негативных многофункциональных состояний, да и могут спровоцировать болезни и так же быть причиной травматизма. Деятельность пожарных протекает в неблагоприятных условиях, характеризующихся завышенной температурой, наличием ядовитых веществ в окружающей среде, что обязывает использовать различные средств персональной защиты.

Желающие поступить на службу в часть МЧС, пожарный-спасатель должен уметь пользоваться спасательным оборудованием, знать технику

безопасности, уметь работать на высоте. Нужно обладать хорошим здоровьем, высочайшей выносливостью, физической силой. Знание правил оказания первой медицинской помощи входит как обязательный пункт регламента. Кроме этого сотрудник должен обладать высоким уровнем стрессоустойчивости и эмоциональной стабильностью, ведь действия могут развиваться непредсказуемо, к сожалению не всех получается спасти. Подобные экстремальные условия оказывают огромное влияние на психику, также дестабилизирует, расшатывая психоэмоциональное благополучие сотрудника, что в свою очередь приводит в стрессовое состояние. Эти действия могут быть однократным, либо неоднократным, которые требуют адаптационного периода к этим источникам. Так же они могут характеризоваться разной степенью внезапности, масштабности, может служить как вовлечённым, так и лично обусловленным источником стресса.

В момент несения боевого дежурства специфическим стрессогенным фактором для профессиональной работы пожарных, является режим тревожного ожидания. У некоторых пожарных волнение, которое было вызвано ожиданием пожара, сопровождалось реакцией, которая превосходит реакцию, возникающую во время вооруженного конфликта. Во время рабочей смены пожарник – спасатель находится в состоянии неизменной готовности. Что в случае появления чрезвычайной ситуации прибыть к месту происшествия в ограниченные сроки для решения поставленных задач.

В случае возникновения сигнала служащего для оповещения, дежурные бойцы должны за короткий срок надеть специальную одежду, после этого незамедлительно сесть в машину и выехать. Скорость реакции и от того как прибудет машина, прямо зависит от количества жертв или масштабы происшествия. По прибытии спасатели определяют, что и где горит, какие действия следует предпринять.

Пожаротушение может происходить от пары часов до нескольких суток, необходимо за полторы-две минутки развернуть спасательные рукава и подключить их к местному источнику воды или цистерне. Если прибывших сил для борьбы с огнем не хватает, вызывается подкрепление. Когда работы были произведены руководитель караула обязан доложить в часть по радиации об итогах операции, а так же составить акт. [27].

К личным причинам стресса относятся: недостающая опытность, психическая неподготовленность, низкая чувствительность. [27].

Экспериментальные исследования продемонстрировали, что после дежурств с тушениями пожаров работоспособность личного состава понижается, Осипов приводит последующие данные: работникам пожарно-спасательных служб приходится действовать в экстремальных ситуациях: экспериментальные исследования продемонстрировали, что после дежурств с тушениями пожаров работоспособность личного состава понижается до семьдесят шести процентов. При всем этом характеристики оценки усталости после дневных дежурств после тушения пожаров колеблются от 54 до 68 отн. ед., что соответствует пятой и шестой категориям тяжести труда. Динамика работоспособности и степень усталости личного состава пожарной охраны с учетом особенностей оперативно-служебной работе говорят о том, что труд пожарного по аспектам тяжести относится к категориям тяжелого и чрезвычайно тяжелого труда.

В итоге, изучение литературы продемонстрировал, что профессия пожарного - спасателя имеет специальные индивидуальности, главными из которых являются: высокий уровень угрозы, высокий уровень травматизации, высокий уровень стрессоустойчивости, рискованность, высокий уровень ответственности, неопределенность ситуации, деяния в критериях ограниченного места и недостатка времени.

Все это и подразумевает развитие больших способностей к профессиональным принципиальным качествам пожарных-работников спасательной службы.

2.3 Психологические требования к сотруднику МЧС.

В сфере услуг населению, предоставляемым государством, работа сотрудников МЧС является самой специфичной и не однозначной по своей структуре исполнения. Сотрудник соединяет в себе несколько аспектов трудовой деятельности, такие как ликвидация пожаров и их последствий, спасение людей попавших в трудную жизненную ситуацию или попросту вовлеченных не по своей воле в такую ситуацию. С психологической же точки зрения, работа включает в себя и элементы обучения профессиональная подготовка сотрудника, труд, все виды работ направленные на хозяйственные нужды, оздоровление и спорт а так же боевые действия в экстремальных условиях. К специфическим особенностям можно отнести, то, что сотрудники находятся постоянно вовлеченные в глубокие эмоциональные проживания, так как им предстоит постоянно наблюдать гибель людей регулярно происходящих во всякого рода катастроф. Что в свою очередь накладывает отпечаток на нормально психическое состояние сотрудников.

Во время реализации работ по тушению и устранении последствий пожара, работник МЧС сталкивается с:

- личный состав в процессе выполнения работ применяет средства персональной защиты дыхательных путей и зрительные органы (СИЗОД), вес которых достигает пятнадцати кг. А масса личного снаряжения пожарного составляет приблизительно двадцать два кг.

- из-за того что, может быть увеличено нервно-психологическое состояние находясь в напряжении, которые вызвано периодической работой в необыкновенной среде, сложностями, которые соединены с проведения боевых работ затрудняющие действие, нарушает обычные способы перемещения. Работник ГПС МЧС теряет от 1 до 2 л. воды, а при увеличении температуры тела до 40°C и более может последовать термический удар,

который будет сопровождаться возникновением судорог, галлюцинаций и потерей сознания.

- эмоционально-стрессовые расстройства при выносе раненых и покалеченных во время чрезвычайных происшествий.

Психология пожарных: боевая готовность работника МЧС, является подходящим психическим состоянием пожарного вооруженного конфликта. А также, боевая готовность очень положительно влияет на действиях пожарного, разрешая ему воплотить свои двигательные, умственные, волевые возможности, таким образом, работа спасателя становится намного продуктивнее.

Работник Государственной противопожарной службы (ГПС), должен владеть возможностями и свойствами, нужными, во время выполнения работ по тушению пожаров. К таким качествам сначала относят: ответственность, храбрость, эмоциональную стойкость, решительность, жесткий характер и силу воли.

Низкая восприимчивость к стрессу характеризует людей как активных и напористых, импульсивно продвигаясь к преодолению всех трудности. Не маловажную роль в работе пожарного играет возможность адекватно происходящее вокруг. Эмоциональная стойкость или стабильность позволяет работнику сохранять нужную физическую и психологическую работоспособность во время ЧС. А также, эмоциональная устойчивость спасателя помогает лучше справляться со стрессом. Главную роль в работе пожарного играет самооценка, ее неадекватность уменьшает продуктивность работы в нестандартных ситуациях.

Спасатели, которые не склонны к риску, в форс-мажорных ситуациях испытывают более высокий уровень психологической напряженности. Подобные люди, в отличие от лиц, которые склонны к риску, боевых сил в экстремальных критериях не прилагают. Долгие сложности во время

реализации боевого задания работы в критических ситуациях, угрозы порождают в них психическое состояние волнения, неуверенности в собственных силах. Подобные лица добиваются по возможности не допустить действия стрессового фактора, вплоть до отказа от реализации задания. Людей склонных к риску, просто распознать на первых тренировочных упражнениях в экстремальных критериях. Такой тип сложнее остальных приспособляются к действиям стресс - причин (дыма, огня, шума и остального) в итоге этого вегетативные характеристики психологической напряженности равномерно уменьшаются. Действие пожарных, которые склонны к риску, приобретают качество спокойствия, и появляется чувство уверенности в собственных силах, активности в преодолении чувства ужаса перед действиями разных стрессовых ситуациях.

Кроме того, мастерски необходимыми психическими свойствами для служащих ГПС МЧС являются экстраверсия и интроверсия. Во время реализации работ, когда ограничены наружные контакты и в работе наступает однообразие, экстраверты в основном переживают монотонность и вялость в сопоставлении с интровертами.

Нужные психологические качества человека развиваются в процессе его профессиональной работе либо же возмещаются иными качествами под действием особых приемов и методов действия. Лишь в экстремальных и экстренных критериях, к числу которых относятся пожары и трагедии, требования к некоторым психологическим свойствам резко увеличивается, одновременно почти все механизмы возмещения не срабатывают. И если во время реализации профессиональной работы, экстремальные ситуации появляются, тогда возникает надобность в отсеивании людей, которые не подступают по психическим требованиям, либо в перераспределении их по иным рабочим местам с учетом личных психических черт.

2.4 Психологические требования к сотруднику МЧС.

Есть несколько классификаций стадий либо шагов «выгорания». Мы выделяем 4 шага.

1-ый шаг – «идеалистический интерес». Новенькие приходят на работу, чтоб строить свою жизнь, но не зарабатывать средства. Движущей силой является желание оказывать помощь иным людям. Работник начинает свою деятельность с больших надежд и нереалистичных ожиданий. Если этот идеализм не подкрепляется профессиональным инструктированием и образованием, работник неизбежно войдет в другой шаг, шаг застоя (застоя).

Застой – процесс специфичен тем, что он наступает после первых разочарований. Начинающиеся расстройства являются частью застоя и представляют собой некомфортное чувство разочарований от собственных нереализованных ожиданий. Сначала ожидания от собственной работы как «сверхчеловека» уменьшаются до обыденного людского масштаба, потом начинает замечать то, что до этого казалось незначимым: низкая зарплата и очень неоправданно длительный рабочий день. Расстройства, начнем с этой точки зрения, недостаточны, чтоб поставить вопрос про то, работать либо нет, но их довольно, чтоб ставить вопрос про то, стоит заниматься лишь работой, всецело посвящая себя ей. Застой нередко начинается с открытия, что все довольно сложно, как сначала представлялось, не говоря уже об оценке эффективности работы. Можно говорить скорее о незначительном длительном раздражении, т.к. чувство расстройства не появляется в один момент. Сначала на данном шаге испытывается не активное возмущение, а скорее своего рода замешательство, которое быть может охарактеризовано вопросом: почему моя работа не совершенна то, чем она «обязана быть». Если внутренние и наружные ресурсы не активизированы на данном шаге, то личность заходит в другой шаг «выгорания» – фрустрацию.

Фрустрация – это уже «сигнальная лампочка» про то, что у работника проблемы. На шаге фрустрации работники, которые призваны «давать иным то, в чем они нуждаются», обнаруживают, что они сами не получают того, в чем нуждаются. Работники начинают подвергать сомнению продуктивность, значение собственной работе. Исходя из убеждений управленческой работе необходимо держать в голове, что эффект выгорания стремительно распространяется в коллективе, и расстройство 1-го работника может вызвать эффект домино, влияя на остальных. Если трудность не решается, то личность вступает в последний шаг «выгорания» – апатию.

Апатия является объективно естественной направленностью защитного механизма против фрустрации. Апатия – это и есть «выгорание» в полном смысле слова. Это состояние, когда личность хронически фрустрирована работой, но нуждается в работе, чтоб выжить. Это значит рвение работать только минимум, лишь требуемое время (в противоположность желанию работать сверхурочно, которое с наслаждением воспринималось на исходном шаге) и рвение избегать контактов, в особенности с людьми, попавшими в экстренные ситуации. [2].

Это хроническое безразличие к ситуации и нежелание проявлять какие-либо деяния, которые связаны с профессиональной работой. Работник имобилизирован и располагается в состоянии разбалансированности.

Так как предпосылки «выгорания» нужно вовремя осознать, что нелегко проходит без промоции специалистов. И отправным пунктом тут мог решение вопросов причин стресса. Конечно эта точка зрения причина – следственной связи показывает на положение дел, когда требования окружения перестанет превосходят ресурсы индивида. Каждый раз, когда индивид сталкивается с требованием, мобилизуются все его ресурсы, чтоб соответствовать данному аспекту. Когда требования к личности и личностные ресурсы относительно сбалансированы, стресс мал. Но когда баланс нарушен, так как требования со стороны растут либо ресурсы

истощаются, стресс развивается. Уровень стресса воспринимается индивидом зависимо от понимания невозможности выполнить требования. Более суровым последствием является предстоящее развитие стресса. Повышенный стресс ведет к деформации, которая в свою очередь сформировывает защитные тактики личности. [8].

Одним из более принципиальных условий к работникам является требование продуктивности и грамотности. Работники строго мотивируются на достижение чувства продуктивности и психического удовлетворения в работе. Однако такие усилия служащих осложняются чертами работы, как непредсказуемостью и невыполнимостью обеспечения удовлетворительного личного контроля над ней. Когда работник ощущает малопродуктивность, неуспешность и бессилие, сознательная слабость выступает возможным результатом. Данная сознательная слабость ведет к пассивной обороне, ассоциирующейся с «выгоранием» (идет речь об чувственном отчуждении, обвинении остальных в отсутствии развития, об апатии и цинизме).

В итоге, хоть какой фактор, который ведет к отсутствию баланса меж требованиями и личностными ресурсами, быть может, источником выгорания.

Как указывают почти все исследователи [8], люди различаются по уровню стойкости к стрессу и «выгоранию». Исследование стресса и технологий поддержки при стрессе указывает, что некоторые личные психические индивидуальности, наличие задач профессиональные конфессионального роста, карьеры, также предшествующий опыт могут влиять на чувствительность к стрессу. Некоторые личные психические индивидуальности, чувствительность к «выгоранию», содержат в себе плавающую враждебность, чувство конкурентной борьбы, склонность к депрессии, недочеты выносливости. Эти свойства личности также соединены с уменьшением числа социального сотрудничества. Число стрессовых

действий, которые связаны с критериями труда, рабочим окружением и наличием поддержки коллектива и управления, в стрессе также играют главную роль. Когда поддержка коллектива и управления недостижима, возможность «выгорания» увеличивается. Доступ к адекватной поддержке коллектива и управления является регулятором замедления «выгорания».

2.5 Вывод по второй главе.

При более углубленном изучении вопроса профессиональных важных качеств можно рассматривать личностные характеристики индивида как субъекта профессиональной деятельности. Можно выделить спектр следующих психологических особенностей: индивидуальности когнитивных действий сенсорно-перцептивные, аттенционные, иммажитивные, мыслительные, мнемические, психомоторные и интеллект. ПВК необходимы в целях выполнения работы по уровню нормативных-данных. Степень или выраженность подразумевается, что содержание ПВК для определенной работе, также формирование комплекса ПВК демонстрируется продуктивность и надежность работе человека.

Если говорить о специфике работы пожарных спасательных служб, отличительной особенностью, которой является постоянное воплощение угрозы жизни, а так же последствие постоянных разбалансировок эмоциональной сферы. Экстренные происшествия, которые является неразделимой частью профессионального опыта пожарных, несут угрозу не только ему, а угрозу всем участникам действия, что в свою очередь не может не сказываться на психологического здоровья служащего.

Профессия пожарного характеризуется последующими чертами: постоянная готовность к риску, травмирующими ситуациями, стрессовыми действиями.

В связи с этим в трудовой работе пожарный спасатель должен владеть определенными необходимыми свойствами: храбрость, ответственность в трудных ситуациях, уверенность внутри себя, способность принимать верное решение при недочете нужной инфы, при отсутствии времени на ее осмысление, способность к долговременному сохранению высочайшей активности; умение распределять и переключать внимание в процессе

выполнения нескольких действий, функций, задач, отличная память, уравновешенность, самообладание при конфликтах, склонность к риску и т.д. Отсутствие либо недостающее развитие этих свойств понижает продуктивность профессиональной работе.

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

3.1 Подбор психодиагностического инструментария и проведение психодиагностического обследования.

Тема: Развитие эмоционального интеллекта у сотрудников МЧС.

Актуальность проблемы: Как ее обосновывают сами исследователи: «Сегодня актуальность проблемы в большой степени обусловлена недостаточной разработанностью концепции эмоционального интеллекта в России». ()

В настоящее время в отечественной психологической науке практически не проводится эмпирических исследований эмоционального интеллекта. В школьной программе эмоциональным навыкам внимание почти не уделяется. А эмоциональный интеллект напрямую влияет на контроль своих эмоций. Что в свою очередь влияет на здоровье и успешность в целом.

Цели работы: Целью нашего эмпирического исследования стало выявление возможности развития эмоционального интеллекта набором упражнений когнитивно-поведенческой подхода. Выявление возможности развития эмоционального интеллекта набором упражнений когнитивного подхода. Когнитивно-поведенческие направление в психологическом консультировании могут восприниматься как лечебно-профилактические средства консультировании, которые являются когнитивными средствами самовоздействия.

Объект исследования: Особенности эмоциональной сферы личности.

Предмет исследования: Показатели эмоционального интеллекта.

Задачи исследования:

1) Провести теоретический анализ специальной психологической, философской, социологической научной литературы по проблеме исследования.

2) Составить план организации психологического исследования.

3) Разработать и апробировать программу формирующих (психокоррекционных) воздействий.

4) Повторное тестирование всех участников.

5) Сопоставление результатов первичного и вторичного тестирования и интерпретация полученных результатов.

Теоретико-методологическую базу составили:

Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо. Эмоциональный интеллект.

Дэниел Гоулман. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить чем IQ.

Методологическую основу исследования составили:

- Опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

- Опросник эмоционального интеллекта «ЭМИн» (Д.В.Люсин)

Гипотеза: Уровень эмоционального интеллекта сотрудников МЧС можно повысить путем осуществления определенных психотерапевтических мероприятий.

Критерием выбора респондентов: Выборка респондентов из 30 человек сотрудников МЧС. В нашей работе мы рассматривали результаты двух опросников по 30 человек, полученные при проведении исследования по каждому респонденту.

Дата, время и место проведения исследования: С этой группой было проведено 6 консультативных встреч. Встречи проходили на протяжении 3 недель, два раза в неделю по 1,5–2 часа, в формате группового консультирования.

Испытуемый: При проведении исследования мы предложили респондентам ответить на вопросы по двум опросникам с целью эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта.

Необходимый материал: Бланки опросников (см. Приложение 1, Приложение 2.)

Инструкция:

1. Опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла:

Вам предложены высказывания, которые, так или иначе, отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, отметьте звёздочкой или любым другим знаком тот столбец с соответствующим баллом справа, который больше всего отражает степень Вашего согласия с высказыванием.

2. Опросник эмоционального интеллекта «ЭмИн» (Д.В.Люсин)

Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение.

Подробное описание процесса проведения исследования: Прежде чем приступить к эксперименту, был проведен предварительный опыт на 3 респондентах, с целью проверки на понятность и простоту опросников.

Для проведения эксперимента было выбрано достаточно просторное помещение с достаточной освещенностью. В спокойной обстановке сотрудники отвечали на предложение вопросы. Общее время, занятое на первой опросник 15 мин. На второй опросник 13 мин. Задавала мало уточняющих вопросов, в целом опрос был понятен для них.

3.2 План проект формирующих воздействий (или рекомендаций).

«Развития эмоционального интеллекта в тренинговой группе».

Автор: Дарьина Елена Юрьевна.

Цель: Развития эмоционального интеллекта у сотрудников МЧС.

Задача:

1. Создание для клиента условий, способствующих развитию у него способностей адекватного реагирования на возникающие неприятные ситуации. Таким образом, развивается деформированный образ «Я».
2. Укрепление и обогащение эмоциональных ресурсов человека, его коммуникативных возможностей.
3. Развитие у клиента творческих возможностей по освоению новых ресурсов своего «Я».
4. Тренировка способности к мобилизации жизненного опыта, развитие саморегуляции.
5. Обогащение жизни клиента новыми переживаниями.

Программа:

1. Введению тренинговой программы предшествовал цикл занятий информационно-диагностического характера.
2. Мероприятия направленные на развитие внутриличностного эмоционального интеллекта, связанного с пониманием и управлением собственными эмоциями.
3. Развитие межличностного эмоционального интеллекта, связанного с пониманием и управлением эмоциями других людей.

3.3 Протоколы эмпирических данных и графическое оформление результатов исследования.

На основе полученных результатов по первому опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла, где среднее значение интегрального уровня эмоционального интеллекта начинается с 39, поэтому можно сделать отбор участников для тренинговой группы на основании низких показателей. Итак, в группу с показателями ниже среднего уровнем эмоционального интеллекта вошли следующие участники под номерами: 1,2,4,6,7,9,12,13,18,19,20,21,23,24,25,29,30.



Рисунок 1. Результаты по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла по каждому респонденту.

Так же для достоверности результатов нами был использован еще один опросник. Рассмотрим полученные результаты по методике эмоционального интеллекта «ЭмИн» (Д.В.Люсин): опросник измеряет эмоциональный

интеллект (ЭИ), который трактуется как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. В структуре ЭИ выделяется межличностный ЭИ (МЭИ) - понимание эмоций других людей и управление ими, внутриличностный ЭИ (ВЭИ) - понимание собственных эмоций и управление ими, способность к пониманию своих и чужих эмоций (ПЭ), способность к управлению своими и чужими эмоциями (УЭ).

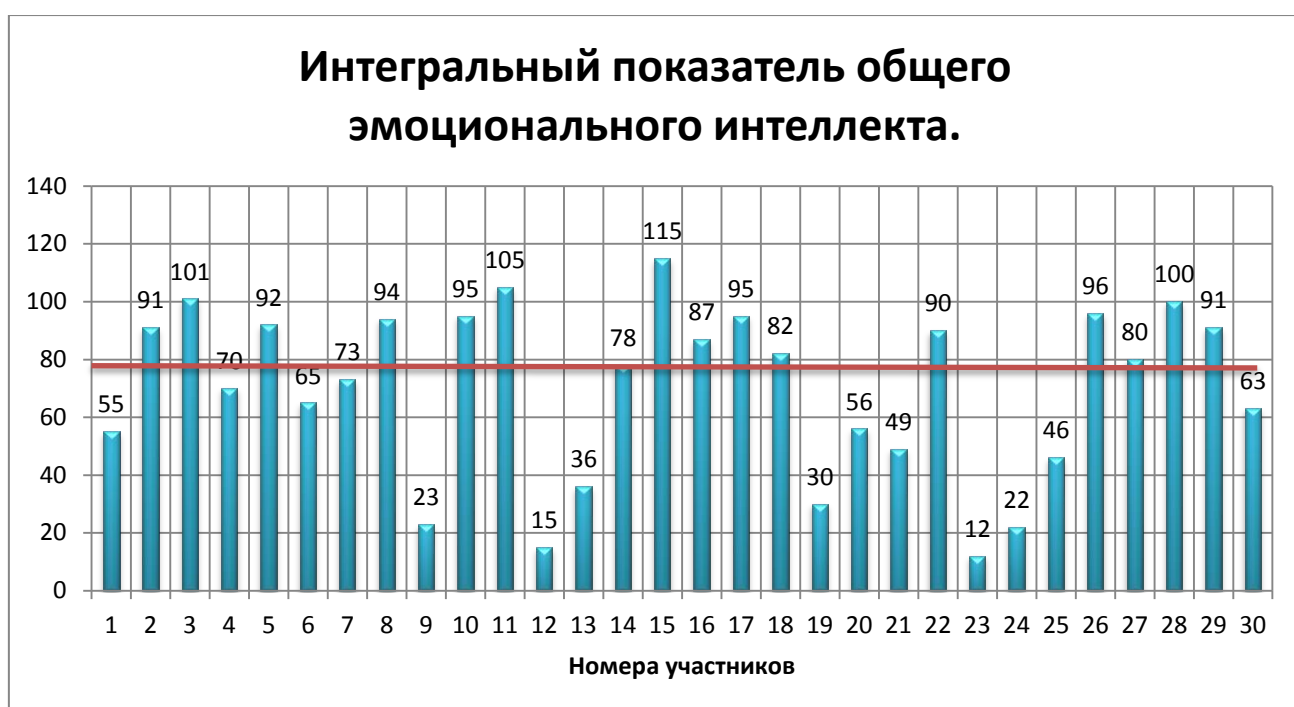


Рисунок 2. Результаты по методике эмоционального интеллекта «ЭмИн» (Д.В.Люсин) по каждому респонденту.

По результатам данной методики можно проследить следующее, интегральный показатель общего эмоционального интеллекта, где среднее значение начинается с 79, поэтому и в этом случае можно произвести отбор участников для тренинговой группы на основании низких показателей. Итак, в группу с показателями ниже среднего уровня общего эмоционального интеллекта вошли следующие участники под номерами: 1,4,6,7,9,12,13,19,20,21,23,24,25,30.

Участники под номерами 2,18,29 не вошли в число участников тренинговой группы, т.к уровень их показателей в этом опроснике имело среднее значение. Для них был предложен выбор участия.

Работа в тренинговых группах ориентирована на использование активных методов психологии с целью обучения участников применять полученные на занятиях знания и навыки в реальной жизни. По аналогии с данным определением, развитие эмоционального интеллекта в тренинговых группах предполагает актуализацию и углубление способностей к пониманию эмоций, обучение эффективным способам и приемам управления эмоциональными состояниями с последующим применением полученных знаний на практике.

После проведения всех тренинговых занятий было проведено повторное тестирование по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла. Далее на основании первичных и последующих результатов опросника «Эмоциональный интеллект» Н. Холла приведенные ниже в таблице 1. мы сможем сравнить показатели всех шкал в частности.

Таблица 1.

**Результаты по опроснику «Эмоциональный интеллект»
Н. Холла до проведения тренинговых работ и после.**

№ респо- ндент а	Шкалы					Интегра- тивный уровень эмоциона- льного интеллекта	№ респо- ндент а	Шкалы					Интегра- тивный уровень эмоцио- нального интеллекта
	Эмоциональная осведомленность	Управление своими эмоциями	Самомотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей			Эмоциональная осведомленность	Управление своими эмоциями	Самомотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей	

1	5	6	3	1	0	15	1	6	7	3	2	0	18
2	1	10	9	4	-3	21	2	2	15	9	4	-3	27
3	7	14	15	13	4	53	3	7	14	20	13	4	53
4	5	5	9	-1	2	20	4	5	5	9	-1	2	20
5	17	-8	9	9	11	38	5	17	-8	9	9	11	38
6	10	4	3	0	7	24	6	11	6	3	1	7	28
7	4	5	10	7	6	32	7	4	5	11	7	6	31
8	10	9	9	13	12	53	8	10	9	9	13	12	53
9	1	-4	0	-1	-6	-10	9	1	-4	0	-1	-6	-10
10	9	6	16	13	11	55	10	9	6	16	13	11	55
11	9	4	14	17	16	60	11	9	4	14	17	16	60
12	-4	-9	0	0	-6	-19	12	-4	-9	0	0	-6	-19
13	10	-4	-6	0	-5	-5	13	10	-4	-6	0	-5	-5
14	14	-8	1	12	7	26	14	14	-8	1	12	7	26
15	18	15	16	17	18	84	15	18	15	16	17	18	84
16	15	10	13	9	6	53	16	15	10	13	9	6	53
17	18	17	17	17	18	87	17	18	17	17	17	18	87
18	5	-3	-1	11	13	25	18	5	-3	-1	11	13	25
19	12	-14	-1	5	5	7	19	12	-14	-1	5	5	7
20	5	-6	9	14	13	35	20	5	-1	9	14	13	40
21	6	2	8	8	3	27	21	6	4	8	9	3	30
22	14	9	15	7	6	51	22	14	9	15	7	6	51
23	2	-14	-2	-5	-3	-22	23	2	-14	-4	-5	-3	-24
24	10	-2	14	9	0	31	24	10	-2	14	9	0	31
25	14	-9	-5	11	-7	4	25	14	20	-5	11	-7	33
26	11	13	5	5	11	45	26	11	15	8	5	11	50
27	6	12	1	7	8	34	27	6	12	1	7	8	34
28	10	9	10	10	6	45	28	10	9	10	10	11	50
29	8	2	4	8	5	27	29	8	2	4	8	5	27
30	-4	5	11	9	6	27	30	-3	5	11	9	6	28



Участники экспериментальной группы



Участники контрольной группы

В рамках данного исследования был использован для проведения автоматизированного расчета Т-критерий Вилксона. В результате мы получили данные, представленные для наглядности в таблице 2. Статистический анализ полученных результатов начального и повторного тестирования дает нам основание оценить, насколько эффективна когнитивно-поведенческая терапия в консультативном процессе, с точки зрения развития ЭИ.

Таблица 2.

Результаты сравнения внутривнутригрупповых сдвигов в экспериментальной и контрольной группах.

Показатель	Группы испытуемых	
	Контрольная группа	Экспериментальная группа
Распознавание эмоций других людей	Незначительные изменения	Незначительные изменения
Эмпатия	Незначительные изменения	Незначительные изменения
Самомотивация	Незначительные изменения	Незначительные изменения
Управление своими эмоциями	Незначительные изменения	Незначительные изменения
Эмоциональная осведомленность	Незначительные изменения	Незначительные изменения
Интегральный уровень эмоционального интеллекта	Значительные изменения	Незначительные изменения

Не смотря на то, что изменение в контрольной группе по показателям: Распознавание эмоций других людей, Эмпатия, Самомотивация, Управление своими эмоциями, Эмоциональная осведомленность произошли незначительные. Зато в целом показатель интегральный уровень эмоционального интеллекта повысился, что свидетельствует той цели, которой мы ставили изначально.

3.3 Выводы по третьей главе.

В нашей работе мы можем утверждать, что в целом занятия по развитию эмоционального интеллекта методом когнитивно-поведенческого подхода, значимо способствовали повышению интегративного уровня эмоционального интеллекта. Так же хотелось бы отметить, что эмоциональная осведомленность, понимание эмоционального состояния человека на основе внешних проявлений эмоций развилось несколько лучше. Таким образом, по двум обобщенным критериям в экспериментальной группе достоверно произошли положительные изменения. Это говорит о том, что в целом произошло общее развитие уровня эмоционального интеллекта.

Когнитивно-поведенческая терапия является видом лечения, помогающим пациентам осознать чувства и мысли, которые влияют на их поведение. Обычно она используется для лечения большого спектра заболеваний, в том числе и зависимости, фобии, тревоги и депрессии. Поведенческая терапия, обучение которой сегодня становится очень популярным, длится в основном недолго и в первую очередь направлена на оказание помощи людям с определенной проблемой. При лечении клиенты учатся изменять и определять тревожные или деструктивные модели мышления, которые оказывают на их поведение негативное влияние.

- Используйте эмоциональный интеллект, чтобы разобраться в своих эмоциях.
- Как только вы разберётесь в своих эмоциях, то поймёте причины их возникновения и сможете управлять ими или уменьшить их отрицательное воздействие.
- Эмоциональный интеллект поможет сконцентрироваться на достижении определённых целей.
- Необходим баланс между эмоциональным «мозгом чувств» и рациональным «мозгом мышления». При этом «мозг мышления» способен

корректировать функционирование «мозга чувств» с помощью эмоционального саморегулирования, не давая эмоциям заполучить тотальный контроль.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По завершению работы, целью которой было повысить уровень эмоционального интеллекта сотрудников МЧС путем осуществления определенных когнитивно-поведенческой терапии. В процессе работы были решены все задачи:

1) Провести анализ специальной психологической, научной литературы по проблеме исследования.

Проведение изученной литературы показали что профессиональные качества в общем, понимаются как совокупность психических свойств личности, а так же целый ряд физических и физиологических свойств человека, определяющий успех в профессиональной деятельности. Для каждой работы комплекс профессионально важных качеств специфичен по составу, по степени выраженности, по нраву связи меж ними.

Работа сотрудников МЧС связана с огромным риском, эмоциональным напряжением, большими физическими и психологическими нагрузками. В связи с этим профессиональная работа пожарного-спасателя должен владеть целым комплексом ПВК: эмоциональная стабильность, маленький уровень тревожности, адекватная самооценка, готовность к риску. Не считая этого для действенной работы должен быть на высоком уровне развит: интеллектуальные возможности, техническое мышление, память, внимание.

2) Составить план организации психологического исследования.

Проведена диагностика эмоциональной сферы пожарных-работников спасательной службы МЧС. Установлены последующие индивидуальности их развития. Хочется отметить, что в нашей выборке испытуемых с более развитым эмоциональным интеллектом, нужные в профессиональной работе пожарных-работников спасательной службы, составляет больший процент чем с низким уровнем эмоционального интеллекта. Однако по показателям самоконтроля отмечается, развиты не на должном уровне. Чрезвычайно

разнородны показатели скорости переключения внимания (от высочайшей скорости до очень низкой.)

3) Апробировать программу психокоррекционных воздействий.

В связи с плодами диагностики профессиональных качеств и свойств пожарных-работников спасательной службы для психолога МЧС разработаны советы, в которых учтено каждое изучаемое качество в отдельности, т. к. маленький уровень развития того либо другого качества может иметь связь как с персональными чертами пожарного-спасателя, так и с недостающим отдыхом и эмоциональной диградацией.

5) Сравнение результатов первичного и вторичного тестирования.

В итоге, задачи, поставленные в курсовой работе, выполнены, цель достигнута. Гипотеза подтвердилась, конечно, в числе профессиональных принципиальных свойств сотрудника МЧС нужна эмоциональная стабильность, маленький уровень тревожности, развитое техническое мышление, высочайший уровень памяти и внимания.

В заключение выпускной квалификационной работы можно сделать следующие выводы: Ильиным высказывается такая точка зрения, что вести речь о настоящей эмоциональной стойкости можно тогда, когда имеется возможность определения, можно так же брать в расчет, что «общая» эмоциональная стойкость отсутствует. Эта стойкость будет различна по отношению к разным эмоциональным факторам. Отталкиваясь от этого, было бы более правильным вести речь не об эмоциональной стойкости, а про то, как та либо другая личность устойчива к определенному эмоциональному потрясению. Это и будет являться корнет эмоционального интеллекта.

Для наилучшего результата в профессиональных достижениях и продуктивность действий сотрудников МЧС возникает потребность диагностике эмоциональную сферу личности пожарно-спасательной службы

МЧС с целью выявления сторон эмоциональной направленности, которые нуждаются в развитии или коррекции.

Изучая индивидуальности того, как эмоционально стойкость работников спасательной службы, проявляющее конкретное участие в действиях, которые связаны с ликвидацией последствий экстренных ситуаций. Оказывает влияние на то, как исполняют они обязанности, можно прийти к выводу, про наличие профессиональных познаний, умений и способностей, убежденности внутри себя, стабильности психологических состояний, эмоциональная стойкости к риску и принятие его, высочайшей степени саморегуляции, в общей сложности, представляют собой базы важных свойств психики, которыми должен владеть специалисты кто поступил или будет поступать на службу в МЧС.

По итогам проведения изучения теоретических положений, также отталкиваясь от приобретенных в итоге исследования знаний, предлагается. Что психологическое обеспечение подготовки, соответствовавших уровню, которым должен владеть личный состав спасательных формирований, чтоб они могли производить, необходимы действия в экстремальных ситуациях. Моделью определяется организацией, также методика, на базе которой производится проведение системы мероприятий, которые направлены на то, чтоб развить и усовершенствовать эмоционально - волевою стойкость служащих.

В ходе воплощения когнитивно-поведенческие упражнения проводилось исследование того, как оказывает влияние мотивирования на то, как развивается эмоциональная компетентность работников. Было выяснено, как составляющие к предлагаемой программе оказывает воздействие на то, развивается ли эмоциональная компетентность, также происходит ли развитие главных компонентов, которыми характеризуются познания и умения служащих в итоге использования мотивированной программы, когнитивно - поведенческие терапии. Было получены сведения,

что наличие выраженной эмоциональной компетентности содействует образованию нужного адаптационного потенциала, выступающего как принципиальное условие для действенной работы специалиста.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Библия. Книги священного писания Ветхого и Нового Завета/ 2016
Издательство: Никея
2. Бойко В.В. Энергия эмоций. - СПб.: Питер, 2014. - 240 с.
3. Борисова А.А. Восприятие эмоционального состояния человека по интонационному рисунку речи.//Вопросы психологии, №1/2016. С. 7-9.
4. Бреслав Г.М. Эмоциональные процессы. - Рига: Знание, 2014. - 185 с.
5. Бурлачук Л., Морозов С. Словарь-справочник по психодиагностике. - СПб.: Питер, 2013. - 528 с.
6. Вилюнас В.К. Основные проблемы психологической теории эмоций.//Психология эмоций. - М.: Наука, 2014. - 520 с.
7. Вилюнас В.К. Перспективы развития психологии эмоций.// Тенденции развития психологической науки. - М.: Наука, 2015. - 110 с.
8. Выготский Л.С. Учение об эмоциях.//Собр. Соч. - М.: Наука, 2015. - Т.4. - 318 с.
9. Глас Дж., Стэнли Дж. Статистические методы в педагогике и психологии. - М.: Наука, 2014. - 110 с.
10. Гудвин Дж. Исследование в психологии: методы и планирование. - СПб.: Питер, 2014. - 558 с.
11. Дарвин Ч. О выражении эмоций у человека и животных. - СПб.: Питер, 2015. - 195 с.
12. Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо. Эмоциональный интеллект (MSCEIT v. 2.0).
13. Джемс У. Что такое эмоция. Психология эмоций. - М.: Арко, 2015. - 520 с.
14. Дэниел Гоулман. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. Перевод на русский язык, издание на русском языке. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2015г.

15. Ермолаева Е. П. «Психология социальной реализации профессионала»
Издательство: "Институт психологии РАН" (2018)
16. Захарова Л. Н. Понимать друг друга. - М.: Московский рабочий, 2014.
17. Изард К. Психология эмоций. - СПб.: Питер, 2015. - 285 с.
18. Кеннон В. Физиология эмоций. - Л.: Нева, 2014. - 115 с.
19. Клапаред Э. Чувства и эмоции.//Психология эмоций. - М.: Наука, 2015.
- 520 с.
20. Крайг Г. Психология развития. - СПб.: Питер, 2015. – 992 с.
21. Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы, эмоции. - М.: Наука, 2014. - 280 с.
22. Лук А.Н. Эмоции и чувства. - М.: Знания, 2015. - 220 с.
23. Мадорский Л.Р., Зак А.З. Глазами подростков. - М.: Просвещение, 2014. – 95 с.
24. Мак-Дуггал У. Развитие эмоций и чувств.//Психология эмоций. - М.: Наука, 2014. - 520 с.
25. Маркова А. К. Психология профессионализма Юрайт-Издат: Бакалавр
26. Реан А.А. Психология человека от рождения до смерти / 2015 - 656с.
Издательство АСТ.
27. Текущий документ не содержит ис1. Батурина Г.И. Эмоции и чувства как специфическая форма отражения действительности. - В кн. Диалектика познания и сознания. Учёные записки Ивановского пед. ин-та Иваново: Изд-во пед. ин-та, 2014. - 280 с.
28. Тюгашев Е. А., Философия ООО «Издательство Юрайт» 2016г. - 40с
29. <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-emotsionalnogo-intellekta-v-podrostkovom-vozhraсте-2> ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ. Иванова Екатерина Сергеевна. 2011г.

30. <https://docviewer.yandex.ru/view/> Сравнительный анализ результатов диагностики самооценки и объективных показателей эмоционального интеллекта А. М. Белобородов, Е. С. Ивановаточников. держит источников.

ПРИЛОЖЕНИЕ

А)

ПЛАН – ПРОЕКТ.

День первый.

«Преодоление тревоги» (по гештальт-терапевтической технике)

Для того, чтобы преодолеть тревогу, которая значительно ухудшает качество Вашей жизни необходимо сделать следующее:

Шаг 1.

Задать себе и главное – честно ответить на следующие вопросы:

«Тревожась и переживая за будущее не уничтожаю ли я свое настоящее?»;

«Я испытываю тревогу потому, что моя проблема «огромна и неразрешима» или просто оттягиваю время, чтобы ее решить?»;

«Есть ли возможность сделать сейчас то, что меня так тревожит?» Например, назначить любимому встречу, начать серьезный разговор, составить план и т.п.

Шаг 2.

После того, как Вы ответили на выше изложенные вопросы, попытайтесь представить и перенести свои переживания на сегодняшний день и пережить их прямо сейчас. Вы убедитесь в том, что тревожится и переживать о том, что уже происходит «здесь, в данный момент времени» достаточно трудно.

День второй.

«Преодоление тревоги» (по гештальт-терапевтической технике)

Шаг 1.

Концентрируем внимание на окружающем:

Постарайтесь сосредоточиться на органах чувств, т.е. прислушайтесь к звукам, запахам и обратите внимание на цвета;

На листке бумаги: «Я осознаю, что...» запишите все то что почувствовали.

Шаг 2.

Концентрируем внимание на внутреннем мире:

Прислушиваемся к сердцебиению, дыханию, коже, мускулатуре и т.п.;

Берем тот же листок и пишем «Я осознаю, что...» свои ощущения.

После этого подумайте: «Все ли части тела Вы ощутили?». Если «нет», тогда сделайте четвертый пункт несколько раз, чтобы не оставить без внимания ни одну часть своего тела.

Шаг 3.

Выполняя это упражнение, тревога начнёт отступать, Вы успокоитесь, так как переведете свое внимание на другую деятельность. В следующий раз, как только Вы начнете испытывать тревогу выполняйте поэтапно 4 пункта этого упражнения.

День третий.

«Преодоление страха» (по Эллису)

Если Ваш страх является следствием нерационального представления (ложного, не имеющего реальную основу) тогда необходимо сделать следующее:

Постарайтесь посмеяться над своим страхом, а также над страхом перед страхом;

Например, зачем Вам нужно одобрение Ваших родных по приготовленному обеду? Мыслите рационально: если бы блюдо было невкусным (пересоленным, недоваренным, слишком жирным и т.п.), то они точно бы об этом сказали, а раз молча кушают, значит им все нравится. Посмейтесь над тем, что Вы ждете одобрение там, где его не следует ждать?

Честно и откровенно расскажите о своем страхе доверительному лицу и покажите свои эмоции, которые Вы при этом испытываете;

Постарайтесь найти первопричину Вашего страха, т.е. иррациональное (неправильное, ложное) представление о должном и заменить его на рациональное(разумное);

Наблюдайте за своими страхами, признавайтесь себе, что они мелочны и ничтожны и находите «правильное» представление о должном, оспаривайте и постепенно преодолевайте их.

Например, Вы испытываете страх из-за того, что боитесь показать другим, как Вы тревожитесь за кого-либо или что-либо. Поймите, нет ничего постыдного и страшного в том, что другие увидят, что Вы встревожены.

Сознайтесь себе в том, что Ваш страх перед проявлением своих эмоций – беспочвенен и необоснованный. Запомните, что каждый человек имеет право на эмоции и переживания.

День четвертый.

«Повышение творческой активности» (по Д.Скотту)

Это упражнение еще называют «Мозговым штормом».

Шаг 1.

Записываем идеи и решения проблемы – без особых раздумий взять лист бумаги и написать первые, которые пришли Вам в голову решения данной проблемы. Это необходимо для того, чтобы исключить все Ваши возможные страхи и переживания за последующую неудачу, исключить все «тормоза» и влияние механизмов Вашего сознания, которые могут, а самое страшное, что наверняка возникнут при длительных размышлениях.

Шаг 2.

Самооценка решений – это критико-аналитическая часть упражнения, которая позволит выявить годные и непригодные решения. Оценивать свои решения нужно по 5-ти бальной системе, от большего разумного и верного решения (оценка «5»), к самому нецелесообразному (оценка «2»).

Шаг 3.

Отбор лучшего решения – это может быть один самый подходящий вариант, а может быть комбинация из нескольких, которые приведут к положительному решению проблемы.

День пятый.

«Снятие стресса» (по К. Шрайнеру)

Это есть своеобразное «очищение мозга» от «ненужных» мыслей.

Шаг 1.

Прислушайтесь к своим чувствам, которые Вы испытываете во время стресса, возможно Вас «прошибает пот» или Вы напряженные от ожидания.

Шаг 2.

Теперь специально сделайте так, чтобы прочувствовать тот момент, когда Вы сильно напряжены. Задайтесь вопросом и ответьте на него: «Ради чего и зачем я так напрягаюсь?».

Шаг 3.

Теперь задайте себе следующий вопрос: «А что мне нужно для того, чтобы я почувствовал(-а) себя лучше?».

Шаг 4.

На 2-3 минуты преувеличьте свои ощущения, пусть Вас на это время «прошибет пот» или наступит колоссальное напряжение. Ничего не предпринимая просто прочувствуйте это состояние и убедитесь в том, что оно занимает очень много энергии и сил, и что эта энергия тратиться в пустую.

Шаг 5.

После проведенного эксперимента-наблюдения ответьте себе: «Нужно ли мне такое напряжение? Хорошо ли это для меня? Хочу ли я избавиться от него?».

Шаг 6.

Следующим шагом будет осознание того, что Ваши требования создают чувство отчаяния.

Шаг 7.

Приступаем непосредственно к релаксации. Для этого нужно представить, что все Ваши мышцы стали подобием податливого теста или поролона. Постарайтесь поймать состояние равновесия.

Шаг 8.

«Очищаем свой мозг от ненужного» и делаем что-то конструктивное и нужное вместо того, чтобы впустую тратить свои силы и энергию для бесполезного напряжения или «прошибания».

Шаг 9.

Последним шагом будет осознанная замена Ваших требований на Ваши предпочтения.

День шестой.

«Разрешение стрессовой ситуации методом «Взмаха» (по Р. Бендлеру)

Встаньте удобно или сядьте и закройте глаза. Теперь представьте себе, что у Вас в обеих руках по одной фотографии:

В одной руке карточка, где сфотографирована Ваша проблема или отрицательная ситуация, которую не желали бы видеть. Она мрачная, все негативное и размытое;

В другой руке карточка, где сфотографирована приятная ситуация в ярких разноцветных красках, глядя на которую Вас посещают положительные эмоции, такие как радость, успокоение, счастье и т.п.

Теперь одним взмахом, т.е. молниеносно опускайте негативную фотографию на колени, чтобы Вы ее перестали видеть, а позитивную поднимайте до уровня глаз.

Это упражнение необходимо делать в тот момент, когда стрессовая ситуация проявляется и у Вас наступает напряжение. Подобную молниеносную замену фотографий нужно делать до тех пор, пока положительный образ окончательно не вытеснит отрицательный.

Б) Определение уровня Эмоционального Интеллекта Методика Н.Холла.

Ниже Вам предложены высказывания, которые, так или иначе, отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, отметьте звёздочкой или любым другим знаком тот столбец с соответствующим баллом справа, который больше всего отражает степень Вашего согласия с высказыванием.

Обозначение баллов:

Полностью не согласен (-3 балла).

В основном не согласен (-2 балла).

Отчасти не согласен (-1 балл).

Отчасти согласен (+1 балл).

В основном согласен (+2 балла).

Полностью согласен (+3 балла).

№	Высказывание	Балл (степень согласия)					
		-3	-2	-1	+1	+2	+3
1	Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.						
2	Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.						
3	Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.						
4	Я способен наблюдать изменение своих чувств.						
5	Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.						
6	Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.						
7	Я слежу за тем, как я себя чувствую.						
8	После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.						
9	Я способен выслушивать проблемы других людей.						
10	Я не закикливаюсь на отрицательных эмоциях.						
11	Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.						

12	Я могу действовать успокаивающе на других людей.						
13	Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.						
14	Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.						
15	Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.						
16	Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.						
17	Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.						
18	Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.						
19	Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».						
20	Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.						
21	Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.						
22	Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.						
23	Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.						
24	Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.						
25	Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.						
26	Я способен улучшить настроение других людей.						
27	Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.						
28	Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.						
29	Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.						

32	Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.						
----	--	--	--	--	--	--	--

Шкалы методики Н.Холла:

ШКАЛЫ	БАЛЛЫ
Шкала «Эмоциональная осведомленность»	
Шкала «Управление своими эмоциями»	
Шкала «Самомотивация»	
Шкала «Эмпатия»	
Шкала «Распознавание эмоций других людей»	
Интегративный уровень:	

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

- 14 и более - высокий;
- 8-13 - средний;
- 7 и менее - низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

- 70 и более - высокий;
- 40-69 - средний;
- 39 и менее - низкий.

Ключ к методике Н.Холла на эмоциональный интеллект.

Шкала «Эмоциональная осведомленность» - пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управление своими эмоциями» - пункты 3, 7, 8, 10, 18, 32.

Шкала «Самомотивация» - пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Эмпатия» - пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Распознавание эмоций других людей» - пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Подсчет результатов. По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление.

В) Опросник ЭМИн Д.Люсина.

Тест (опросник) эмоционального интеллекта Люсина - психодиагностическая методика, основанная на самоотчёте, предназначенная для измерения эмоционального интеллекта (EQ) в соответствии с теоретическими представлениями автора.

	МЭИ Межличностный эмоциональный интеллект	ВЭИ Внутриличный эмоциональный интеллект
ПЭ	МП Понимание чужих	ВП Понимание своих эмоций

Понимание эмоций	эмоций	
УЭ Управление эмоциями	МУ Управление чужими эмоциями	ВУ Управление своими эмоциями; ВЭ контроль экспрессии

• Шкала МЭИ (межличностный ЭИ). Способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими.

- Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ). Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими.
- Шкала ПЭ (понимание эмоций). Способность к пониманию своих и чужих эмоций.
- Шкала УЭ (управление эмоциями). Способность к управлению своими и чужими эмоциями.
- Субшкала МП (понимание чужих эмоций). Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.
- Субшкала МУ (управление чужими эмоциями). Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.
- Субшкала ВП (понимание своих эмоций). Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию.
- Субшкала ВУ (управление своими эмоциями). Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.
- Субшкала ВЭ (контроль экспрессии). Способность контролировать внешние проявления своих эмоций

Опросник:

1. Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть
2. Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения
3. Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица
4. Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение
5. У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника
6. Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю
7. Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди
8. Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться
9. Я умею улучшить настроение окружающих
10. Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую
11. Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов
12. В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки
13. Я легко понимаю мимику и жесты других людей
14. Когда я злюсь, я знаю, почему
15. Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации
16. Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком

17. Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии
18. Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим
19. Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть
20. Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние
21. Я контролирую выражение чувств на своем лице
22. Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство
23. В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций
24. Если надо, я могу разозлить человека
25. Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние
26. Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю
27. Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это
28. Я знаю как успокоиться, если я разозлился
29. Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса
30. Я не умею управлять эмоциями других людей
31. Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда
32. Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые
33. Мне трудно справляться с плохим настроением
34. Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает
35. Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям
36. Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями
37. Я умею контролировать свои эмоции
38. Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно
39. По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую
40. Если близкий человек плачет, я теряюсь
41. Мне бывает весело или грустно без всякой причины
42. Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей
43. Я не умею преодолевать страх
44. Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает
45. У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить
46. Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются

Межличностный ЭИ

Шкала МП. Понимание чужих эмоций. Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.

Шкала МУ. Управление чужими эмоциями. Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

Внутриличностный ЭИ

Шкала ВП. Понимание своих эмоций. Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию.

Шкала ВУ. Управление своими эмоциями. Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Шкала ВЭ. Контроль экспрессии. Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

Нормы

Приводимые ниже нормы выведены по 479 испытуемым. Принцип их построения: очень низкие значения соответствуют 10% самых низких баллов, низкие значения попадают в диапазон от 11% до 30%, средние значения - от 31 до 70%, высокие значения - от 71 до 90%, очень высокие значения - от 91 до 100%.

Шкала Очень низкое значение Низкое значение Среднее значение Высокое значение

Очень высокое значение

МП	0-19	20-22	23-26	27-30	31 и
выше					
МУ	0-14	15-17	18-21	22-24	25 и
выше					
ВП	0-13	14-16	17-21	22-25	26 и
выше					
ВУ	0-9	10-12	13-15	16-17	18 и
выше					
ВЭ	0-6	7-9	10-12	13-15	16 и
выше					
МЭИ	0-34	35-39	40-46	47-52	53 и
выше					
ВЭИ	0-33	34-38	39-47	48-54	55 и
выше					
ПЭ	0-34	35-39	40-47	48-53	54 и
выше					
УЭ	0-33	34-39	40-47	48-53	54 и
выше					
ОЭИ	0-71	72-78	79-92	93-104	105 и
выше					

ⁱ Дэниел Гоулман. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. Перевод на русский язык, издание на русском языке. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2015г.